**ЛИЦЕНЗИОННОЕ СОГЛАШЕНИЕ**

Настоящее лицензионное соглашение регулирует вопросы предоставления права использования программного обеспечения ООО «Инфотек».

Порядок заключения соглашения описан в разделе 3.

Пожалуйста, внимательно ознакомьтесь с текстом соглашения. При возникновении любых вопросов вы можете обращаться по электронной почте support@autocrm.ru.

**Навигация:**

[1. Термины 1](#_Toc197296187)

[2. Общие положения 2](#_Toc197296188)

[3. Порядок заключения соглашения 2](#_Toc197296189)

[4. Порядок оплаты 2](#_Toc197296190)

[5. Права использования Продуктов по лицензии 3](#_Toc197296191)

[6. Уровень обслуживания. Сопровождение Продуктов 3](#_Toc197296192)

[7. Конфиденциальность 4](#_Toc197296193)

[8. Форс-мажор 5](#_Toc197296194)

[9. Заверения 5](#_Toc197296195)

[10. Разрешение споров 5](#_Toc197296196)

[11. Персональные данные 6](#_Toc197296197)

[12. Срок действия соглашения. Порядок расторжения 9](#_Toc197296198)

[13. Обмен юридически значимыми сообщениями 9](#_Toc197296199)

1. Термины
	1. **Соглашение** – настоящее лицензионное соглашение.
	2. **Стороны** (по отдельности – **Сторона**) – Лицензиат, Лицензиар.
	3. **Продукты** (по отдельности – **Продукт**) – CRM-система, DNM-система, а равно иные программы для ЭВМ, базы данных и/или информационные системы, являющиеся предметом настоящей лицензии. Состав Продуктов согласовывается Сторонами в порядке раздела 3 Соглашения.
	4. **Лицензиар** – ООО «Инфотек», ИНН 7106513340, юридический адрес: 300034, г. Тула, ул. Революции, д. 21, оф. 6, фактический (почтовый) адрес: 300034, г. Тула, ул. Революции, д. 21, оф. 1.
	5. **Лицензиат** – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, принявшее (принявший) условия Соглашения и являющееся (являющийся) его Стороной.
	6. **CRM-система** – система управления взаимоотношениями с клиентами (Customer Relationship Management, CRM), принадлежащая Лицензиару на основании свидетельства о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2011615872 от 27.07.2011 и изменениями к данному свидетельству от 01.07.2024, а равно ее составные части. То же, что и «INFOTECH CRM».
	7. **DNM-система** – программа для ЭВМ «Dealer Network Management» («**DNM**»), принадлежащая Лицензиару на основании свидетельства о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2019662059 от 16.09.2019, а также изменений к нему от 01.07.2024, а равно ее составные части.
2. Общие положения
	1. По Соглашению Лицензиар предоставляет Лицензиату право использования одного или нескольких Продуктов на условиях простой (неисключительной) лицензии, с сохранением за Лицензиаром права выдачи лицензий другим лицам, в порядке и на условиях, предусмотренных Соглашением, посредством удаленного доступа работников Лицензиата через сеть Интернет, а также техническую поддержку, предусмотренную Соглашением.
	2. Лицензиар вправе в одностороннем порядке изменять условия Соглашения, уведомив об этом Лицензиата.
3. Порядок заключения соглашения
	1. Лицензиат направляет по электронной почте Лицензиара hello@autocrm.ru информацию о себе и запрос на предоставление лицензии на выбранные Продукты.
	2. Лицензиар проверяет техническую возможность заключения Соглашения, при необходимости, запрашивает у Лицензиата дополнительную информацию. Лицензиар вправе, до направления счета в порядке пункта 3.3 Соглашения, направить Лицензиату сведения о составе предлагаемых Продуктов, тарифах (размерах вознаграждения) за лицензию на них и/или иную информацию об условиях использования Продуктов по лицензии, в том числе в виде коммерческого предложения.
	3. Лицензиар направляет в адрес Лицензиата счет, представляющий собой оферту Лицензиара. С момента оплаты указанного счета Соглашение считается заключенным на условиях, исходя из содержания текста Соглашения, указанных в пункте 3.2 Соглашения сведений и содержания счета. Счет может содержать имеющие приоритет условия, отличающиеся от запрошенных Лицензиатом, или отсылку к таким условиям. Сведения о размере вознаграждения Лицензиата определяются в соответствии с указанными в пункте 3.2 Соглашения сведениями и счетом, содержание которого имеет приоритет.
	4. После поступления оплаты Лицензиар в течение 2 (двух) рабочих дней предоставляет доступ к выбранным Продуктам Лицензиату, если больший срок не требуется для технического обеспечения доступа Лицензиата к Продуктам.
4. Порядок оплаты
	1. Оплата производится Лицензиатом на указанный в счете Лицензиара расчетный счет. Валюта оплаты – российский рубль.
	2. Оплата по настоящему соглашению является авансом, вносимым до 10-го числа месяца, предшествующего месяцу, в котором предоставляется лицензия. Условия о более поздней оплате могут содержаться в счете Лицензиара.
	3. Размер вознаграждения определяется в порядке пункта 3.2 Соглашения, с учетом состава используемых Лицензиатом Продуктов и объема их использования. Объем использования Продуктов определяется, в том числе, исходя из количества дилерских центров (автосалонов).
	4. Лицензиар вправе в одностороннем порядке изменять размер лицензионного вознаграждения, уведомив об этом Лицензиата не менее чем за 1 месяц. Размещение новой редакции Соглашения на сайте [www.autocrm.ru](https://www.autocrm.ru) считается надлежащим уведомлением.
	5. В случае ненадлежащего исполнения Лицензиатом денежных обязательств Лицензиар вправе потребовать от Лицензиата выплаты неустойки в размере 0,1% от суммы задолженности за каждый день просрочки, но не более 20% от такой суммы.
	6. По просьбе одной из Сторон, сведения о предоставленной лицензии на Продукты отражаются в актах или счет-фактурах за отчетный период.
	7. В случае направления Лицензиаром акта или отчета в адрес Лицензиата, такой документ считается подписанным Лицензиатом без замечаний, если от него не поступили мотивированные возражения в течение 5 рабочих дней с момента направления соответствующего документа.
5. Права использования Продуктов по лицензии
	1. Лицензиату предоставляется право использования Продуктов на условиях простой (неисключительной) лицензии в порядке и на условиях, предусмотренных Соглашением. Лицензиат вправе использовать Продукты по их функциональному назначению путем удаленного доступа работников Лицензиата к ним. Воспроизведение Продуктов и их частей, а равно хранение их в памяти устройств Лицензиата, допускаются в той мере, в которой это отвечает цели правомерного удаленного доступа к функционалу Продуктов и обусловлено техническим процессом такого удаленного доступа.
	2. Срок действия лицензии составляет один месяц и соответствует календарному месяцу, если иное не указанно в счете. Неполный календарный месяц действия лицензии оплачивается в полном объеме. Если ни одна из Сторон не заявит о прекращении действия лицензии до истечения ее срока, срок ее действия автоматически продлевается на следующий календарный месяц.
	3. Передача (предоставление) Лицензиатом прав на Продукты третьим лицам, в том числе путем заключения договоров сублицензирования, не допускается без письменного согласия Лицензиара.
	4. Лицензиат не вправе декомпилировать Продукты или вносить в них любые изменения (независимо от того, преследуют ли такие изменения цели адаптации Программы), а также изучать, исследовать или испытывать функционирование Программы для определения идей и принципов, лежащих в основе Программы или ее отдельных элементов.
	5. Исключительные права на результаты интеллектуальной деятельности, созданные в связи с исполнением Соглашения, принадлежат Лицензиару. Лицензиар является правообладателем любых модификаций Продуктов.
	6. Предоставление лицензии (доступа к Продуктам) и техническое обслуживание может быть приостановлено Лицензиаром при неисполнении обязанности Лицензиатом внести авансовый платеж, предусмотренной разделом 4 Соглашения. О приостановлении права использования Продуктов по лицензии Лицензиар уведомляет Лицензиата, в том числе путем отправки юридически значимых сообщений (по электронной почте или иным образом) и/или публикации соответствующей информации в учетной записи сотрудников Лицензиата, используемой для Продуктов. При этом, во избежание сомнений, Лицензиат обязан оплатить вознаграждение за весь период, в течение которому ему фактически предоставляется доступ к Продуктам, даже если Лицензиар не воспользовался правом приостановить предоставление лицензии (доступа к Продуктам) или техническое обслуживание согласно настоящему пункту.
6. Уровень обслуживания. Сопровождение Продуктов
	1. Продукты предоставляются на условиях «как есть» («as is»).
	2. В случае возникновения неполадок Лицензиар приступает к их устранению в указанные в Соглашении или иным образом определенные Сторонами сроки после поступления уведомления Лицензиата о выявлении технической неполадки. Уведомление Лицензиата может быть направлено посредством электронной почты на адрес support@autocrm.ru.
	3. Лицензиар обеспечивает доступность Продуктов в течение 99% времени в течение месяца. Обязательства Лицензиара по обеспечению доступности Продуктов не применяются в случаях проведения плановых технических работ, о которых Лицензиар уведомил Лицензиата не менее чем за 48 часов.
	4. Лицензиаром осуществляется следующая техническая поддержка Продуктов:
	5. Настройка, установка Продуктов на серверах Лицензиара с последующим предоставлением доступа Лицензиату через сеть Интернет.
	6. Предоставление доступа к обучающим материалам Лицензиара относительно использования Продуктов.
	7. Устное консультирование работников Лицензиата в момент обращения работника Лицензиата к Лицензиару. Телефон для консультаций: +7 (495) 120-67-06. Техническая поддержка работников Лицензиата осуществляется ежедневно по будням, с 10:00 до 18:00 по Московскому времени.
	8. Лицензиар вправе отказаться от консультирования работника Лицензиата в случае, если работник Лицензиата отказывается представиться и предоставить Лицензиару свои контактные данные.
	9. Сроки оказания технической поддержки Продуктов определяются с учетом следующего:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Уровень критичности** | **Описание уровня критичности** | **Время реакции[[1]](#footnote-2)** | **Время разрешения проблемы** |
| **Уровень 1**Критическая ошибка  | Ошибка, при которой Продукт неработоспособен, или одна (или несколько) из его документированных функций полностью не выполняется, и при этом для такой функции не существует путей получения аналогичного результата другим способом.  | 1 час  | 4 часа  |
| **Уровень 2**Значительная Ошибка  | Ошибка, при которой Продукт в целом работоспособен, но одна (или несколько) из его документированных функций полностью не выполняется, при этом для такой функции существует путь получения аналогичного результата другим способом, а так же если эта функция выполняется с ограничениями, не отраженными в документации или иных информационных материалах по Продукту.  | 1 час  | 24 часа  |
| **Уровень 3**Незначительная Ошибка  | Ошибка, при которой Продукт в целом работоспособен, но одна (или несколько) из его документированных функций полностью не выполняется, при этом для такой функции существует путь получения аналогичного результата другим способом, а так же если эта функция выполняется с ограничениями, не отраженными в документации или иных информационных материалах по Продукту. При этом реализация данной функции (функций) «обходным» путем не более трудоемка по сравнению с нормальным функционированием системы.  | 2 часа  | 7 дней |
| **Уровень 4**Консультации  | Ситуация, при которой Продукт выполняет свои документированные функции, но у пользователя есть консультационные вопросы по эксплуатации программного обеспечения.  | 2 часа  | 24 часа  |

* 1. Лицензиар оказывает техническую поддержку по месту нахождения своих специалистов. Ничто в Соглашении не может быть истолковано как обязанность специалистов Лицензиара выезжать в командировки, в том числе, по месту нахождения Лицензиата.
	2. Лицензиат самостоятельно обеспечивает:
	3. Наличие и исправную работу каналов связи, в частности, интернет-соединения, необходимых для использования Продуктов и доступа к ним.
	4. Сохранение в тайне аутентификационных данных для доступа к Продуктам и обеспечение безопасности такого доступа.
	5. Лицензиар отвечает за убытки перед Лицензиатом в случае наличия в его действиях умысла. В той мере, в которой это допускается законом, любые убытки, подлежащие взысканию с Лицензиара, ограничены размером лицензионного вознаграждения, полученного за соответствующий Продукт, в пределах последних 6 месяцев. Упущенная выгода возмещению не подлежит.
1. Конфиденциальность
	1. Стороны обязуются соблюдать конфиденциальность сведений, не допускать доступа третьих лиц к конфиденциальным сведениям, не создавать условия для возможного получения третьими лицами доступа к таким сведениям, за исключением случаев, явно следующих из Соглашения. В состав конфиденциальных сведений входят:
	2. Логины и пароли, предоставляющие доступ к Продуктам.
	3. Составные части Продуктов, содержащие коммерческую тайну или иную конфиденциальную информацию Лицензиара. К конфиденциальным сведениям относится, по меньшей мере, информация о Продуктах, которая не является общедоступной.
	4. Данные Лицензиата, занесенные в Продукты.
	5. Стороны вправе использовать конфиденциальную информацию друг друга исключительно для целей исполнения Соглашения.
	6. Лицензиар не несет ответственности в случае, если Лицензиат не обеспечил должную безопасность своих рабочих мест, допустил разглашение сведений о логине и пароле доступа к Продуктам, в результате чего данные Лицензиата были получены третьими лицами. Лицензиат самостоятельно обеспечивает выбор логина и пароля, устойчивого к угадыванию методом перебора.
2. Форс-мажор
	1. Стороны не несут ответственности за задержки в исполнении или неисполнении своих обязанностей по Соглашению, если указанные задержки или неисполнение произошли вследствие обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор). В число таких обстоятельств входят: война (включая гражданскую), мятежи, саботаж, забастовки, пожары, взрывы, наводнения или иные стихийные бедствия. Форс-мажорные обстоятельства также наступают в случае отключения электроэнергии, а также при возникновении других обстоятельств, которые могут привести к прекращению доступа к сети Интернет по причинам, не зависящим от Лицензиара, на любой части территории Российской Федерации. Любое из перечисленных выше обстоятельств рассматривается как обстоятельство непреодолимой силы (форс-мажор).
	2. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств по Соглашению, должна не позднее 5 дней известить другую Сторону о наступлении обстоятельств, препятствующих исполнению обязательств, и предоставить соответствующие подтверждающие документы. Если обстоятельства непреодолимой силы продолжают действовать по истечении 90 дней с момента их возникновения и это вызывает существенное нарушение прав и интересов любой Стороны, эта Сторона вправе уведомить в письменной форме другую Сторону о намерении прекратить Соглашение. Соглашение считается прекращенным по истечении 10 дней после направления указанного уведомления, если оно не будет своевременно отменено.
3. Заверения
	1. Стороны предоставляют взаимные заверения о том, что они надлежащим образом исполняют свои налоговые обязательства, в том числе своевременно сдают налоговую отчётность (декларации), отражающую реальные факты своей хозяйственной деятельности и уплачивают налоги, предоставляют информацию и документы по запросам налоговых органов, их должностные лица не дисквалифицированы, не находятся в местах лишения свободы и не существует иных препятствий для осуществления ими своих полномочий и обязанностей.
	2. Стороны признают и подтверждают, что проводят политику нетерпимости к взяточничеству и коррупции. Стороны гарантируют, что ни они, ни любые лица, действующие от их имени или в его интересах, лично или через посредников, не будут предлагать, обещать, передавать или давать согласие на передачу, а также добиваться, получать или давать согласие на получение или передачу незаконного вознаграждения каким-либо лицам или от каких-либо лиц в виде денег, ценных бумаг, любого имущества или услуг имеющих ценность за совершение получающим или лицами связанными с ним, какого-либо действия или бездействия в интересах заинтересованной стороны. Стороны не будут осуществлять посредничество во взяточничестве или коммерческом подкупе, либо иным образом способствовать взяткодателю или взяткополучателю в достижении или реализации соглашения между ними о получении и даче взятки или совершении коммерческого подкупа.
	3. Заверения Сторон имеют существенное значение, и Стороны полагаются на них при заключении Соглашения.
4. Разрешение споров
	1. В случае возникновения между Сторонами споров из Соглашения Стороны приложат все усилия для их дружественного урегулирования путем переговоров. Претензионный порядок урегулирования споров обязателен. Срок ответа на претензию – 14 календарных дней с момента ее получения Стороной.
	2. Если возникший спор не может быть разрешен путем переговоров, Стороны вправе передать рассмотрение данного спора в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в суд по месту нахождения Лицензиара.
5. Персональные данные
	1. С целью предоставления и оказания технической поддержки Продуктов в соответствии с Соглашением, Лицензиат предоставляет доступ Лицензиару к персональным данным («**ПД**») клиентов, потенциальных клиентов, работников и иных субъектов со стороны Лицензиата и поручает Лицензиару их обработку в соответствии с ч. 3 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» («**Закон о ПД**»), включая, но не ограничиваясь:
	2. мастер-данные клиентов Лицензиата (ФИО, email (хеш), номер (хеш), ID клиента, дата рождения, регион, пол, адрес проживания, паспортные данные и данные водительского удостоверения).
	3. учетные данные работников Лицензиата (ФИО, email, дата рождения, дата приема на работу, ID).
	4. сведения о ТС (VIN-номер, госномер, бренд, модель, комплектация).
	5. данные о приобретаемых товарах и услугах.
	6. данные об обращениях за обслуживанием ТС, страховых и гарантийных случаях.
	7. флаги согласия на обработку ПД и согласия на коммуникации клиентов.
	8. сканы документов (СОПД, СНК, ПТС, СТС, ВУ, анкета тест-драйва).
	9. сведения о кредите (тело, заявки на кредит).
	10. статистические данные об использовании Продуктов.
	11. иные сведения, к которым Лицензиар может получить доступ в ходе оказания предоставления и технической поддержки Продуктов.
	12. Перечень действий (операций) с ПД, осуществление которых поручается Лицензиару: получение, систематизация, ввод в информационные системы, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), блокирование, уничтожение, а также иные действия, не противоречащие законодательству о ПД с использованием средств автоматизации.
	13. Лицензиат, являясь оператором ПД, обязуется обеспечить надлежащее законное основание для поручения обработки ПД Лицензиару и несет бремя доказывания наличия такого законного основания. В случае отсутствия законного основания для передачи и обработки ПД Лицензиаром в соответствии с поручением, Лицензиар не несет ответственности перед субъектами ПД или надзорными органами, а Лицензиат обязуется возместить все расходы и суммы, понесенные Лицензиаром, в связи с этим.
	14. Лицензиар обязуется действовать в строгом соответствии с обоснованными указаниями Лицензиата в отношении обработки ПД (направляемыми письменно или по электронной почте) и только в той степени и таким образом, которые необходимы для исполнения Соглашения, а также:
	15. соблюдать установленные законодательством России о ПД принципы и правила обработки, соблюдать конфиденциальность обрабатываемых ПД и обеспечивать безопасность при их обработке.
	16. обеспечивать принятие мер, необходимых и достаточных для выполнения обязанностей, предусмотренных ст. 18.1 Закона о ПД, в том числе назначить лицо, ответственное за организацию обработки ПД, издать документы, определяющие политику Лицензиара в отношении обработки ПД, локальные акты по вопросам обработки ПД, определяющих для каждой цели обработки ПД категории и перечень обрабатываемых ПД, категории субъектов, ПД которых обрабатываются, способы, сроки их обработки и хранения, порядок уничтожения ПД при достижении целей их обработки или при наступлении иных законных оснований, а также локальные акты, устанавливающие процедуры, направленные на предотвращение и выявление нарушений законодательства России, устранение последствий таких нарушений, осуществлять внутренний контроль и (или) аудит соответствия обработки ПД требованиям Закона о ПД, оценку вреда, который может быть причинен субъектам ПД, ознакомить работников, непосредственно осуществляющих обработку ПД, с положениями законодательства России о ПД, опубликовать документ, определяющий политику Лицензиара в отношении обработки ПД, сведения о реализуемых требованиях к защите ПД.
	17. в соответствии с ч. 5 ст. 18 Закона о ПД при сборе ПД, в том числе посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечить запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение ПД граждан Российской Федерации с использованием баз данных, находящихся на территории Российской Федерации, за исключением случаев, предусмотренных Законом о ПД.
	18. по запросу Лицензиата в течение срока действия Соглашения, в том числе до начала обработки ПД, в течение 10 рабочих дней с момента получения запроса предоставить документы и иную информацию, подтверждающие принятие мер и соблюдение в целях исполнения поручения Лицензиата требований, установленных ч. 3 ст. 6 Закона о ПД.
	19. обеспечивать принятие мер для защиты ПД от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения и иных неправомерных действий в отношении ПД в соответствии с применимыми по отношению к заявленным целям и видам обработки ПД требованиями законодательства о ПД, соблюдая, в частности, все применимые требования к защите ПД, организационные и технические меры по обеспечению безопасности ПД.
	20. Обеспечение безопасности ПД достигается Лицензиаром, в частности:
	* определением угроз безопасности ПД при их обработке в информационных системах ПД.
	* применением правовых, организационных и технических мер по обеспечению безопасности ПД при их обработке в информационных системах, необходимых для выполнения требований к защите ПД, исполнение которых обеспечивает установленные Правительством Российской Федерации уровни защищенности ПД.
	* при необходимости, применением прошедших в установленном порядке процедуру оценки соответствия средств защиты информации.
	* оценкой эффективности принимаемых мер по обеспечению безопасности ПД до ввода в эксплуатацию информационной системы ПД.
	* учетом машинных носителей ПД.
	* обнаружением фактов несанкционированного доступа к ПД и принятием необходимых мер для устранения нарушений.
	* восстановлением ПД, модифицированных или уничтоженных вследствие несанкционированного доступа к ним.
	* установлением правил доступа к ПД, обрабатываемым в информационной системе, а также обеспечением регистрации и учета всех действий, совершаемых с ПД в информационной системе.
	* контролем за принимаемыми мерами по обеспечению безопасности ПД и уровня защищенности информационных систем.
	1. Для достижения целей обработки ПД Лицензиар вправе привлекать к обработке третьих лиц, чьи услуги и решения используются при предоставлении Продуктов Лицензиара, в частности: аффилированных лиц Лицензиара, провайдеров отдельных решений, используемых в составе Продуктов, центры обработки данных и хостинг-провайдеров при условии обеспечения указанными третьими лицами конфиденциальности и безопасности ПД при обработке, и, если такие лица находятся в странах, обеспечивающих адекватный уровень защиты ПД.
	2. По обоснованному запросу Лицензиата или при прекращении Соглашения по любой причине Лицензиар обязуется, если Лицензиат не уведомил об ином или если иное не установлено законодательством, немедленно прекратить любую обработку ПД и, по требованию Лицензиата, если иное не установлено законодательством России, уничтожить или передать ПД в соответствии с инструкциями Лицензиата способом, обеспечивающим безопасность ПД, в течение 30 календарных дней (в случае запроса субъекта ПД в течение 10 календарных дней). Лицензиар обязуется обеспечить выполнение указанных действий всеми своими контрагентами, привлеченными к обработке ПД. По запросу Лицензиата Лицензиар предоставляет Лицензиату письменное подтверждение выполнения указанных обязанностей в течение 10 календарных дней с момента получения запроса. В случае отсутствия возможности уничтожения ПД в течение 30 календарных дней (в случае запроса субъекта ПД в течение 10 календарных дней) с момента поступления запроса от Лицензиата, Лицензиар осуществляет блокирование таких ПД и обеспечивает уничтожение ПД в срок, не превышающий 6 месяцев, если иное не установлено законодательством России. Лицензиар сообщает Лицензиату о факте блокирования в срок, не превышающий 30 календарных дней с момента поступления запроса от Лицензиата.
	3. В случае отзыва согласий субъектов ПД или прекращения действия иных оснований обработки, а также претензий, жалоб, запросов и (или) иных обращений со стороны субъектов ПД и (или) уполномоченных государственных органов в отношении обработки ПД Лицензиаром или Лицензиатом («**обращение**»), Лицензиар обязуется оказать Лицензиату необходимые помощь и содействие (включая предоставление документов для подтверждения выполнения требований законодательства, обеспечения безопасности обработки и т.п.) для ответа на обращение по запросу Лицензиата в течение 3 рабочих дней.
	4. В случае получения обращений Лицензиаром, последний обязан информировать Лицензиата об этом и направить Лицензиату такое обращение в течение 1 рабочего дня, если подобное информирование не нарушает права и законные интересы третьих лиц или законодательство России. Вне зависимости от вышеизложенного, Лицензиар имеет право по собственному усмотрению самостоятельно подготовить ответ на обращение, если таковой не затрагивает законных интересов Лицензиара.
	5. В случае установления факта неправомерной или случайной передачи (предоставления, распространения, доступа) ПД, повлекшей нарушение прав субъектов ПД, Лицензиар сообщает Лицензиату в течение 12 часов с момента выявления информацию:
	6. о произошедшем инциденте.
	7. о предполагаемых причинах, повлекших нарушение прав субъектов ПД.
	8. о предполагаемом вреде, нанесенном правам субъектов ПД.
	9. о принятых мерах по устранению последствий соответствующего инцидента.
	10. о контактном лице, уполномоченном Лицензиаром на взаимодействие с Лицензиатом по вопросам, связанным с выявленным инцидентом.
	11. в течение 36 часов о результатах внутреннего расследования выявленного инцидента, а также предоставить сведения о лицах, действия которых стали причиной выявленного инцидента (при наличии).
	12. В случае невозможности предоставления такой информации Лицензиар обязуется обеспечить все необходимое содействие Лицензиату при проведении внутреннего расследования инцидента.
6. Срок действия соглашения. Порядок расторжения
	1. Соглашение вступает в силу с момента его заключения в порядке, установленном разделом 3 Соглашения.
	2. При отсутствии нарушений условий Соглашения с противоположной Стороны любая из Сторон вправе расторгнуть Соглашение, предупредив другую Сторону не позднее чем за 30 дней до предполагаемой даты расторжения (прекращения действия Соглашения) путем направления соответствующего уведомления. Соглашение считается расторгнутым с даты, указанной в уведомлении. Ранее выплаченное по Соглашению вознаграждение не возвращается Лицензиату.
	3. В случаях существенного нарушения одного или нескольких условий Соглашения, Сторона, чьи права нарушены, вправе отказаться от Соглашения в одностороннем порядке, уведомив об этом другую Сторону. Существенными, в любом случае, считаются любые нарушения:
	4. положений о конфиденциальности;
	5. раздела 5 Соглашения;
	6. исключительных прав.
	7. В случае прекращения Соглашения Лицензиар по просьбе Лицензиата предоставляет последнему базу данных клиентов, используемую в CRM-системе, в текстовом формате в течение 2 (двух) рабочих дней. Соответствующая просьба направляется Лицензиатом по адресу службы технической поддержки Лицензиара, указанной на сайте [www.autocrm.ru](http://www.autocrm.ru). При этом Лицензиар вправе в течение 3 рабочих дней с момента прекращения Соглашения удалить такую базу с собственного сервера.
7. Обмен юридически значимыми сообщениями
	1. Стороны пришли к соглашению о том, что обмен любыми юридически значимыми сообщениями и документами по Соглашению, в том числе приложениями, дополнительными соглашениями к Соглашению, равно как и любыми сопутствующими документами, оформляемыми Сторонами при исполнении или прекращении Соглашения, может осуществляться в электроном виде по телекоммуникационным каналам связи посредством системы юридически значимого электронного документооборота с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи («ЭП»), полученной в соответствии с требованиями Федерального закона «Об электронной подписи» от 06.04.2011 №63-ФЗ. Обмен документами в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи осуществляется через оператора электронного документооборота - организацию, обеспечивающую обмен открытой и конфиденциальной информацией по телекоммуникационным каналам связи в рамках системы юридически значимого электронного документооборота в соответствии с действующим законодательством РФ. Электронные документы, признаются равнозначными документам на бумажных носителях, подписанным собственноручной подписью уполномоченных представителей Сторон, при условии, что электронные документы подписаны усиленной квалифицированной ЭП уполномоченных лиц Сторон. В случае если в Соглашении предусмотрен специальный способ направления уведомления, то Сторона, направляющая уведомление, вместо указанного способа уведомления, может направить уведомление в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи с применением усиленной квалифицированной ЭП согласно настоящему пункту. Передача электронных документов осуществляется с соблюдением всех требований законодательства через аккредитованного ФНС РФ оператора электронного документооборота – ООО «Компания «Тензор» (www.sbis.ru) или «Контур Диадок» ([www.diadoc.kontur.ru](http://www.diadoc.kontur.ru)).
	2. Стороны вправе направлять друг другу юридически значимые сообщения посредством заказной корреспонденции, по электронной почте, посредством электронного документооборота. Юридически значимые сообщения влекут для Сторон правовые последствия с момента их доставки Стороне, которой они были адресованы. Лицензиар вправе использовать для целей отправки юридически значимых сообщений адрес электронной почты, использованный для запроса оферты и отправки счета в соответствии с пунктами 3.1-3.2 Соглашения.
	3. Лицензиар вправе не признавать достоверными юридически значимые сообщения, отправленные с адресов, относящихся к публичным сервисам электронной почты, в частности, gmail.com, mail.ru, yandex.ru, rambler.ru, не ограничиваясь ими.

Соглашение размещено по адресу: [https://www.autocrm.ru/rates](https://www.autocrm.ru/rate)

Дата размещения: 20.08.2025

Версия Соглашения: [*1.1*]

1. Время, в течение которого Лицензиар уведомляет Лицензиата о приеме обращения. [↑](#footnote-ref-2)